

KUNDE- AMBAS- SADØØREN

1. HALVÅR

2014

Indhold

Valget kan være svært!	4
Henvendelser til Kundeambassadøren	6
Kundeambassadørens anbefalinger	12
Effekt af Kundeambassadørfunktionen	18
Hvem hjælper kunden, når det går galt?	20

Valget kan være svært!

Rigtig mange danskere kan lide at rejse til fjerne lande og opleve eksotiske kulturer, blive udfordret af anderledes samfundsregler og måske endda udsætte sig selv for mere eller mindre farlige oplevelser, men når det kommer til vores daglige transport, skal den helst fungere uden overraskelser, og præcist som vi havde forestillet os.

Den offentlige transport i Danmark er til at overskue. Vi er ikke så stort et land, vi har en infrastruktur, som er rimelig gennemtænkt, og der investeres penge i, at den offentlige trafik kan fungere. Det er for de fleste desuden blevet meget nemt at planlægge sin rejserute ved hjælp af Rejseplanen, dsb.dk, Google map mm.

Hos DSB's Kundeambassadør kan vi konstatere, at vi får relativt få henvendelser, der drejer sig om selve rejsen. Toget kører ganske præcist og stopper ved den station, man havde regnet med.

Langt størstedelen af de henvendelser, vi modtager hos Kundeambassadøren, drejer sig om problemer knyttet til køb af en billet, vanskeligheder ved at vælge det rigtige produkt, at gennemføre betaling og at sikre rigtig levering (til adressen, App'en mv). Det kan tyde på, at det er enkelt at rejse, men knap så enkelt at købe. Denne tendens kan også genkendes fra internationale kundeundersøgelser.

I sidste statusrapport beskrev vi udfordringerne ved digitaliseringen, men konstaterede også, at det var en udvikling, som var kommet for at blive. Vi skal lære at bruge de digitale løsninger, men for at det kan ske, skal disse være bygget logisk op.

I DSB findes der mere end 100 forskellige produkter, som man kan vælge imellem, når man skal have billet til sin rejse. Det er mange! DSB har besluttet at gøre en indsats for at reducere dette antal. Hvorfor er det mon blevet til så mange? Det er nok lidt lige som, når skålene i skabet hober sig op i stort antal over årene - man køber nye smarte til, men får ikke lige fjernet de gamle, for man ved jo ikke, om man lige får brug for dem igen.

DSB har ca. 500.000 kunder hver dag. Der er rigtig mange ønsker om produkter, som lige er skræddersyet til den enkelte. En del af ønskerne kan måske godt lade sig gøre at udvikle rent teknisk, og det kan måske også økonomisk være et fornuftigt produkt. Men jo flere produkter man udvikler til at passe individuelle behov, des større bliver kompleksiteten i udvalget. Vi hører fra kunder, som siger, at de aktivt vælger toget fra, fordi det er for vanskeligt at sikre sig den rigtige billet.

DSB har besluttet sig for at gøre det mere enkelt for kunderne at vælge - ved at sikre færre produkter på hylderne. Det vil reducere kompleksiteten og gøre det nemmere for flertallet af kunderne at købe en billet. Det er et positivt tiltag, som sikkert vil komme mange til gavn.

Til gengæld kan det ikke undgås, at de produkter, som forsvinder fra hylderne, vil blive savnet af nogle kunder. Det er vigtigt at tage dette alvorligt og sikre, at kunderne er godt informeret om ændringerne på forhånd og får vejledning om alternativer.

DSB's ledelse har sat "enkelthed" på agendaen. I bogen "Den store sammenhæng" beskriver DSB følgende:

"

Kompleksitet og enkelthed

Så længe tog ikke kan overhale, beskæftiger vi os med noget, der næsten ikke kan lade sig gøre. En kompleks række af afgange, ankomster og begivenheder, der konstant forandrer sig.

Men det sværeste er, at vores kunder skal opleve det hele som forbløffende enkelt, bekvemt og nemt.

"

Det ser ud til, at DSB er kommet ganske langt med at gøre rejsen enkel for kunderne. Der er dog endnu et stykke arbejde at gøre, før at det bliver bekvemt og nemt at købe billet til rejsen.

I denne statusrapport kan du læse mere om de henvendelser, som Kundeambassadøren har modtaget i første halvår 2014. Antallet af henvendelser har en stigende tendens – skyldes det mon, at kompleksiteten gør det vanskeligt at gennemskue et køb, eller kan det også tillægges den større bevidsthed om muligheden for at klage, som findes i samfundet generelt?

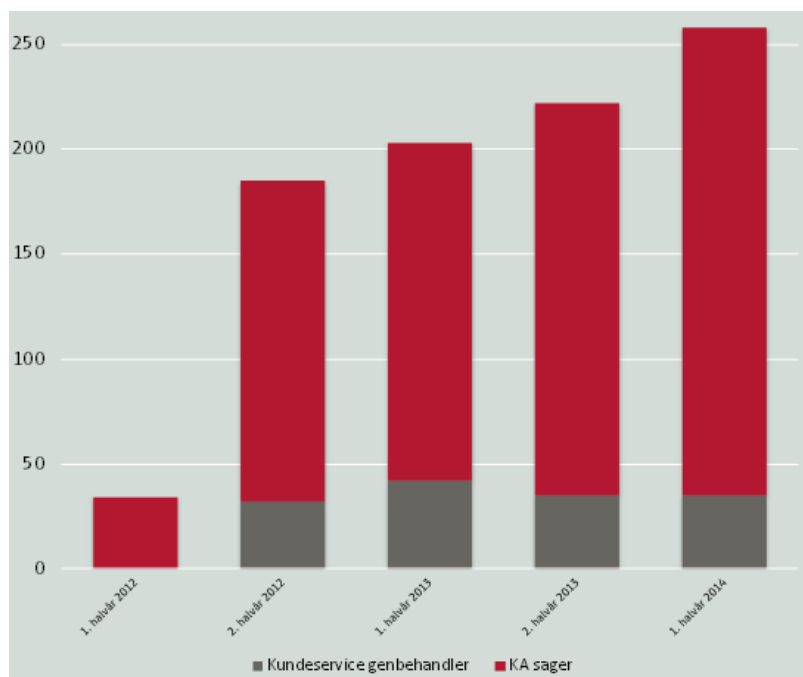
Henvendelser til Kundeambassadøren

Der er fortsat flere og flere kunder, der vælger at henvende sig til Kundeambassadøren for at få en ny og uafhængig vurdering af deres sag. I 1. halvår 2014 har 256 kunder henvendt sig til Kundeambassadøren. Dette er sammenlignet med sidste halvår en stigning på knap 20 %, samt den største stigning, der er konstateret fra halvår til halvår – når der ses bort fra opstartshalvåret.

Efter en dialog og fornyet vurdering fra DSB Kundeservice er 16 % af henvendelserne efter aftale tilbageført til Kundeservice, som har genbehandlet sagen – hvilket er en mindre andel sammenlignet med sidste halvår.

Fra etablering af Kundeambassadørfunktionen og frem til i dag kan der konstateres en konstant og markant stigende tendens i antallet af henvendelser igennem hele perioden. Samtidig hermed oplever Kundeambassadøren en øget kompleksitet i de henvendelser, som kunderne ønsker at få revurderet.

Henvendelser til Kundeambassadøren			
	1. halvår 2013	2. halvår 2013	1. halvår 2014
Henvendelser behandlet hos Kundeambassadøren	161	187	221
Udvikling ift. sidste halvår	-	+ 15 %	+18 %
Kundeservice genbehandlet	42	35	35



Typer af henvendelser til Kundeambassadøren			
	1. halvår 2013	2. halvår 2013	1. halvår 2014
Kontrolafgifter	54 %	51 %	60 %
Produkter	14 %	16 %	20 %
Undervejs på rejsen	12 %	11 %	7 %
Service	20 %	22 %	13 %

Hovedparten af henvendelserne til Kundeambassadøren vedrører en Kontrolafgift og andelen er steget. Derudover er der mange, som henvender sig vedrørende et af DSB's produkter - heraf mange vedrørende Ungdomskort.

Sammenlignet med sidste halvår vedrører færre henvendelser kundeoplevelserne undervejs på rejsen og den service, som DSB tilbyder.

Dermed kan 80 % af henvendelserne relateres til kundens valg og køb af billet til rejsen, samt udfordringer med at få sikret sig den rigtige billet.

Kontrolafgifter

Baggrunden for, at kunderne henvender sig om en Kontrolafgift, er varieret. Dog kan der konstateres flere henvendelser fra kunder, som hævder, at de ikke er den rette modtager af en Kontrolafgift. Også mange henvender sig, da de ikke forstår kravet om, at en mobilbillet, for at være gyldig, skal være købt, inden kunden stiger på toget. Mange antager fejlagtigt, at de kan købe mobilbilletten i sidste øjeblik på vej ind i toget, eller når de i hast netop nåede at komme med toget.

Den øgende andel henvendelser om en Kontrolafgift formodes blandt andet at kunne henføres til ændret praksis på området i forbindelse med det ny billetteringskoncept, som blev indført den 1. januar 2014. Kunder, der efter kontakt til DSB Kundeservice, har fået kontrolafgiften eftergivet mod betaling af billet til rejsen samt i nogle tilfælde et administrationsgebyr for behandling af sagen, henvender sig efterfølgende til Kundeambassadøren, da de helt ønsker helt at undgå betaling til DSB.

Produkter

Langt hovedparten af henvendelserne til Kundeambassadøren omkring et produkt vedrører bestilling og levering af Ungdomskort. Sammenlignet med sidste halvår er der flere kunder, der henvender sig til Kundeambassadøren om dette. I samme periode er der sket et fald i klager til Kundeservice om dette produkt. Det kan tyde på, at produktet generelt er blevet lettere tilgængeligt for kunderne, men i de tilfælde, hvor en kunde møder individuelle udfordringer, er der fortsat stor kompleksitet og vanskeligheder ved at få løst problemerne.

Undervejs på rejsen

7 %, af de henvendelser Kundeambassadøren modtager, vedrører kundernes oplevelser undervejs på rejsen. Hovedparten af disse henvendelser drejer sig om, at den rejsende har savnet information undervejs på turen, når der har været forsinkelser eller ændringer. Der har i dette halvår kun været få henvendelser om manglende siddepladser i toget.

Service

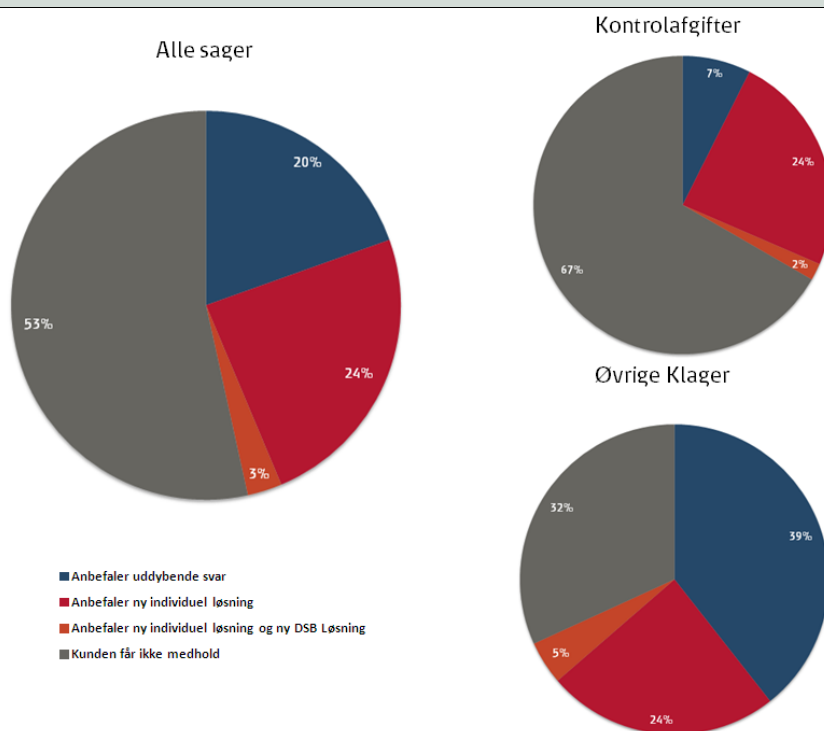
13 % af henvendelserne vedrører den service, DSB leverer. Heraf vedrører ca. halvdelen et krav om økonomisk kompensation i forbindelse med forsinkelser eller aflysninger. Ofte har kunderne en forventning om, at de ved forsinkelser i stedet kan tage en taxa til den planlagte destination og efterfølgende få omkostningen dækket af DSB. Der er sjældent grundlag for at tilbyde disse kunder kompensation. Øvrige henvendelser om DSB's service omhandler et ønske om hel eller delvis refundering af rejsens pris, da turen ikke levede op til kundens forventninger.

Rejsekort

Flere kunder, men fortsat få, henvender sig til Kundeambassadøren om brug af Rejsekort. Disse få sager har været vedrørende uenighed om, hvorvidt der er foretaget check ind på kortet inden rejsens begyndelse eller misforståelser i forbindelse med betalinger for Tank-op på kortet – særligt når kunden har fået et nyt betalingskort.

Kundeambassadørens afgørelser i individuelle sager

1. halvår 2014



Kundeambassadørens anbefalinger er grupperet i 4 kategorier:

- Behov for et uddybende svar til kunden om den afgørelse, der er truffet
- Behov for en ny løsning for den enkelte kunde
- Behov for en ny løsning for den enkelte kunde og samtidig behov for en generel ændring i DSB's procedurer
- Intet grundlag for at ændre den afgørelse DSB har truffet, og DSB's svar til kunden er dækkende

I Kundeambassadørens opgørelse over afgørelser skelnes der imellem, hvorvidt sagen vedrører en Kontrolafgift eller en klage over andre forhold. Denne opdeling er valgt, da der ofte er særlige forhold, der gør sig gældende i sager vedrørende kontrolafgifter.

I ca. halvdelen af sagerne bekræftes DSB's afgørelse i sagen – dog i hele 67 % når det drejer sig om kontrolafgifter.

Kontrolafgifter

24 % af de kunder, der henvender sig om en Kontrolafgift, får, efter en fornyet gennemgang og revurdering af sagen hos Kundeambassadøren, helt eller delvist eftergivet kontrolafgiften. Grundlaget for nye afgørelser kan bl.a. være, at det ved en efterfølgende undersøgelse viser sig, at kunden havde gyldig rejsehjemmel og var uden skyld i, at denne ikke kunne vises på rejsen. Har der været fejl på DSB's billetudstyr, og kunden ikke på anden vis har haft rimelig adgang til at anskaffe sig en billet, har Kundeambassadøren anbefalet, at en Kontrolafgift blev eftergivet. I enkelte sager har Kundeambassadøren konstateret, at utilstrækkelig kundevejledningen har været skyld i den manglende rejsehjemmel.

Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser - Kontrolafgifter			
	1. halvår 2013	2. halvår 2013	1. halvår 2014
Anbefaler uddybende svar	4 %	-	7 %
Anbefaler ny individuel løsning	38 %	35 %	24 %
Anbefaler ny individuel løsning og ny DSB løsning	2 %	2 %	2 %
Kunden får ikke medhold	56 %	63 %	67 %

Der er i dette halvår 10 % færre kunder, der får eftergivet kontrolafgiften ved henvendelse til Kundeambassadøren.

Som omtalt i forrige statusrapport var den positive udvikling forventet. Dels som effekt af det nye billetteringsprojekt med nye retningslinjer for proces og afgørelser hos Kundeservice, dels som effekt af ny håndtering af sager om falsk ID.

Der har de seneste måneder, som en del af projekt "Det gode svar", været arbejdet fokuseret med grundlaget for at træffe den rigtige afgørelse i sager om Kontrolafgifter. Det forventes derfor, at der også i den næste statusrapport vil kunne konstateres et fald i andelen af sager, hvor Kundeambassadøren anbefaler, at der findes en ny løsning.

Stigningen i behovet for en uddybning skyldes primært, at kunden har været utilfreds med, at en eftergivelse af en kontrolafgift ikke betyder fuld afskrivning, men at der skal betales et administrationsgebyr, samt for billetten til rejsen.

Øvrige sager

70 % af kunderne har fået en ny løsning på anbefaling fra Kundeambassadøren eller en ny og uddybende forklaring på DSB's afgørelse i sagen.

Langt hovedparten af sagerne, hvor Kundeambassadøren anbefaler, at der findes en helt ny løsning for kunden, er i sager omkring betaling og levering af Ungdomskort.

I 5 % af sagerne har der været grundlag for også at anbefale generelle ændringer og forbedringer. Dette har i høj grad været i sager om levering af Ungdomskort samt i situationer, hvor kundevejledningen på DSB's hjemmeside kunne misforstås.

I 30 % af sagerne har der ikke været grundlag for at anbefale en ændring af DSB's afgørelse i sagen.

Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser - Øvrige sager			
	1. halvår 2013	2. halvår 2013	1. halvår 2014
Anbefaler uddybende svar	42 %	37 %	39 %
Anbefaler ny individuel løsning	18 %	24 %	24 %
Anbefaler ny individuel løsning og ny DSB løsning	5 %	6 %	5 %
Kunden får ikke medhold	35 %	33 %	32 %

Fordeling af afgørelserne på kundehenvendelser til Kundeambassadøren er i disse sager stort set uforandrede.

Kundeambassadøren kan dog konstatere en stigende kompleksitet med mere principielt indhold i de sager, hvor der anbefales en ny løsning eller en uddybning af DSB's første svar til kunden. I flere af sagerne har DSB Kundeservice truffet en korrekt afgørelse i henhold til DSB's praksis på området, men der har været et grundlag for at anbefale en generel ændring i gældende praksis, og dermed også at anbefale en ny løsning i den konkrete sag. I andre sager har der ikke været grundlag for at anbefale en ændring af DSB's afgørelse, men da sagen har været kompleks, har det derfor været nødvendigt med et mere udførligt svar.

Ses der bort fra sager, der vedrører betaling og levering af Ungdomskort, ses dog en fortsat positiv udvikling, hvor DSB Kundeservice er blevet bedre til at træffe korrekte individuelle afgørelser.

Kundeambassadørens anbefalinger

I 1. halvår 2014 har Kundeambassadøren fokuseret på anbefalinger på individuelle henvendelser og rådgivning, samt projektet "Det Gode Svar".

Kundeambassadøren har på eget initiativ igangsat to nye undersøgelser til opstart august 2014.

Undersøgelse af Rejsekort – med fokus på udstedelse og brug af Rejsekortet

Kundeambassadørens åbningsbrev afleveret til DSB 2. juli 2014

Kundeambassadøren har i forbindelse med henvendelser fra individuelle kunder, der har klaget til Kundeambassadøren, samt henvendelser til Kundeservice, noteret sig et behov for at se nærmere på udvalgte problemstillinger - relateret til kundernes oplevelser ved brug af Rejsekortet.

Kundeambassadøren har derfor fundet anledning til at iværksætte en undersøgelse af relevante forhold i forbindelse med udstedelse og brug af Rejsekort. Undersøgelsen vil omfatte såvel baggrunden for enkeltsager, de processer og procedurer, der er knyttet til udstedelse og brug af Rejsekortet, samt den vejledning, der gives kunderne i forbindelse med køb og brug af kortet.

Formålet er at bidrage til en problemfri rejse for kunderne ved benyttelse af Rejsekort. Med afsæt i dette undersøges, om der er grundlag for at anbefale ændringer i nogle af ovenstående elementer for at opnå færre henvendelser og for at bidrage til, at kunderne oplever, at det er enkelt og problemfrit at benytte Rejsekortet.

God forvaltningskik ved håndtering af kundeklager

Kundeambassadørens åbningsbrev afleveret til DSB d. 2. juli 2014

Kundeambassadøren har i forbindelse med henvendelser fra individuelle kunder, der har klaget, samt fra egne observationer under arbejdet med projekt "Det Gode Svar" i Kundeservice, noteret sig en vis uklarhed i praksis og retningslinjer for forvaltning af personfølsomme data.

Kundeambassadøren har derfor fundet anledning til at undersøge og belyse den eksisterende praksis for kundehåndtering, sagsbehandling, sagens afgørelse og omgang med persondata.

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse er at pege på indsatsområder, hvor der er behov for at tilvejebringe klare procedurer og retningslinjer. Undersøgelsen skal bidrage til at sikre, at DSB's praksis til stadighed lever op til kravene i Persondataloven, samt sikre god forvaltningsskik i DSB.

Denne undersøgelse vil blive gennemført i samarbejde med Kommerciel og Jura & Sekretariat og dermed håndteres som et fælles projekt. Dette for at sikre at der udover en rapportering af problemområder, også udarbejdes konkrete retningslinjer, som projektet vil tage ansvar for bliver implementeret i Kundeservice.

Opfølgning på tidligere anbefalinger

I dette afsnit vil der blive rapporteret på de tiltag, der er afstedkommet af Kundeambassadørens tidligere anbefalinger: "Misbrug af identitet ved kontrol i toget" og "Ungdomskort" (tidl. "Uddannelseskort og HyperCard").

Misbrug af identitet ved kontrol i toget

Problemstillingen blev første gang beskrevet i statusrapporten for 1. halvår 2013. Kundeambassadørens konklusioner og anbefalinger blev afleveret til DSB 20. december 2013 og beskrevet i statusrapporten for 2. halvår 2013.

I sommeren 2013 igangsatte Kundeambassadøren en undersøgelse af DSB's håndtering af sager, hvor kunder har fået misbrugt deres identitet i forbindelse med udstedelse af en Kontrolafgift.

Baggrunden for undersøgelsen var det store antal kundehenvendelser.

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse var at identificere de primære årsager til de mange kundehenvendelser, samt analysere procedurer i sagsbehandlingen og ved kontrollen i toget.

Konklusionen var, at der var behov for øget fokus på identifikation i kontrolsituationen i toget, samt at der var behov for nye retningslinjer for sagshåndtering af disse sager med større inddragelse af kunden. Det var også vurderingen, at samarbejdet mellem Kundeservice og Operation skal styrkes for at få stoppet et misbrug.

Hele Kundeambassadørens anbefaling kan læses her:

http://www.dsb.dk/Global/PDF/Kundeambassad%C3%B8r/Misbrug%20af%20id_Anbefaling.pdf

Status på igangsatte forbedringsaktiviteter – Status modtaget d. 25. juni 2014

Anbefalingerne er ikke implementeret fuldt ud.

- I toget er metoden til identifikation blevet styrket.
- Der er implementeret nye standardsvar i forhold til sagshåndtering af disse sager i Kundecentret. Disse standardsvar afkræver en højere grad af dokumentation og involvering af kunden.
- En Tro & Love erklæring er juridisk tilpasset og anvendes nu mere målrettet

Ungdomskort (tidl. Uddannelseskort og HyperCard)

Kundeambassadørens anbefalinger. Afleveret til DSB april 2012 og beskrevet i statusrapporten for 1. og 2. halvår 2012 samt 1. og 2. halvår 2013

Kundeambassadøren anbefalede i sin rapport om Ungdomskort DSB at gennemføre forbedringer på især følgende problemområder:

- En kompleks bestillingsproces
- Tydeligere information til kunderne

Hele Kundeambassadørens anbefaling kan læses på DSB's hjemmeside.

Status efter idriftsættelse af nyt system august 2013

Der er sket ændringer efter Kundeambassadørens anbefaling i 2012, som har medført forbedringer i bestilling og leveringer til kunden. Der er også sket forbedringer i informationerne til kunderne, om end der fortsat er behov for udvikling. Der blev ved lovændringen i august 2013 udvidet adgang for flere unge til at få et Ungdomskort, hvilket har medført en stærk stigende efterspørgsel.

DSB og Kundeambassadøren modtager fortsat mange henvendelser fra kunder, der oplever problemer med bestilling og levering af Ungdomskort. Dog er der i DSB Kundeservice et fald i antallet af henvendelser per udstedt kort.

DSB har oplyst om følgende tiltag til forbedringer for kunder, der bestiller Ungdomskort:
"DSB vil tilbyde sine kunder en "Vise-App" fra 5. august og vil spændt følge udviklingen og de unges interesse for tilbuddet. Dette forventer DSB vil give et fald i antal henvendelser, især når det drejer sig om genbestillinger og ændringer af kort, hvor tiden fra bestilling til "levering af kort" kan reduceres markant.

Ved organisatorisk forandring bringes håndtering af henvendelser om Ungdomskort tættere på produktudviklingen samtidig med, at der er blevet udarbejdet en detaljeret dokumentation af alle kundevedtatte processer."

DSB har med assistance fra DSB's optimeringskonsulenter iværksat yderligere en analyse af årsagerne til de fortsat mange henvendelser - med henblik på at reducere dette.

Kundeambassadøren arbejder sammen med DSB om flere forbedringspunkter vedrørende Ungdomskort. Kundeambassadøren vil følge udviklingen i antallet af kunde-henvendelser.

Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundehenvendelser

I fem tilfælde har Kundeambassadøren i forbindelse med behandlingen af en individuel henvendelse fundet anledning til at rejse en generel problemstilling (heraf to om tilkøb til periodekort). DSB har i de fleste tilfælde anerkendt Kundeambassadørens anbefaling og iværksat ændringer på områderne.

Herunder er et kort resume af anbefalingerne.

Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundehenvendelser		
Emne	DSB anerkender anbefalingen	Ændring er gennemført
Når DSB udbyder Orangebilletter til salg, bliver der på dsb.dk angivet, at der er "udsolgt" på specifikke strækninger, hvor der ikke har været sat Orangebilletter til salg. Kundeambassadøren har anbefalet, at teksten ændres. <i>DSB har anerkendt anbefalingen, men teksten er endnu ikke ændret.</i>	Ja	Nej
Når en kunde har delvis hjemmel til sin rejse med et periodekort og ønsker at tilkøbe de resterende zoner, er det uklart, hvordan kunden skal forholde sig. Kundeambassadøren har anbefalet, at information på dsb.dk skal tydeliggøres. <i>Informationen på dsb.dk er blevet tilrettet.</i> Kundeambassadøren vil se nærmere på retningslinjerne for tilkøb af zoner generelt.	Ja	Ja
Når kunder køber billetter til en station, følger der ret med til omstigning til nogle specifikke zoner i forlængelse af rejsen (videre transport for samme pris). Kundeambassadøren har tidligere, og nu igen, i en konkret sag anbefalet, at informationen på dsb.dk/stationerne tydeliggøres. <i>Informationen er blevet ændret på dsb.dk.</i>	Ja	Ja
Kunder, der har bestilt et Ungdomskort, og hvor betalingen fejler, får ikke påmindelse om betalingen, men kortet tilbageholdes, indtil betalingen er gennemført. Når betalingen gennemføres, tilsendes Ungdomskortet med den oprindelige startdato påført. Dette betyder, at kunden får tilsendt et kort, hvor gyldigheden ligger tidligere end modtagelsen. Kundeambassadøren har anbefalet, at der etableres en praksis for betalingspåmindelse, samt at kunderne ikke pålægges udgifter til et kort, som de ikke har kunnet benytte. <i>DSB har indført retningslinjer, som sikrer kunderne refundering af deres ekstra rejseudgifter i ovennævnte sager ved henvendelse til DSB.</i>	Ja	Ja

Kundeambassadøren har rådgivet DSB i principielle problemstillinger

I 3 tilfælde har Kundeambassadøren i forbindelse med konkrete hændelser bidraget med rådgivning til DSB for løsning af principielle problemstillinger. DSB har i alle tilfælde benyttet sig af rådgivningen.

Herunder et kort resume af rådgivningen.

Kundeambassadørens rådgivning	
Emne	Kundeambassadøren
Ved større uregelmæssigheder i trafikken, ved storm eller strejke, ved håndtering af klager, ved opgørelse af rejsetidsgaranti m.m. har passagerer nogle rettigheder, som står beskrevet i forskellige lovgivninger og kontrakter. Komplexiteten kan være stor, da lovgivningen både er lokal og international. Formidlingen og håndteringen kan i situationer være vanskelig at sikre, såvel for den individuelle kunde på rejsen, som for medarbejderne i DSB. DSB har beskrevet de nødvendige regler i DSB's Forretningsbetingelser.	Kundeambassadøren gennemfører uddannelse af DSB medarbejdere/ledere i passagerrettigheder.
Strejken blandt Veolia medarbejdere i Sverige påvirkede Øresundstrafikken. I den situation valgte DSB at indsætte busser for at hjælpe kunderne over Øresundsbroen med efterfølgende omstigning i Hyllie. Bustransporten påførte kunder, som var afhængige af kørestol, et problem.	Kundeambassadøren indgik i dialog med DSB Øresund om problemet og DSB Øresunds forpligtelser. DSB Øresund udarbejdede retningslinjer for at hjælpe disse kunder med alternativ transport over Øresund.
Kunder, som benytter sig af Rejsekort Ung, har mulighed for at opnå rabatter, når de rejser på tværs af takstområder. Det er et krav, at kunden sammen med sit Rejsekort Ung tilkøber et WildCard. Når kunder alene rejser på S-togsnettet, opnås der ikke andre rabatter end ved Rejsekort Voksen. Der opstod behov for vurdering af rimeligheden af at forlange, at der vises WildCard ved kontrolsituationen i et S-tog.	Kundeambassadøren anbefalede DSB, at kravet om fremvisning af WildCard ved kontrolsituation i S-tog blev afskaffet – ud fra betragtningen, at kunden dermed blev påført en unødigt ekstrapris for sin rejse. Dette uanset, at reglen er tydelig beskrevet på rejsekort.dk

Kundeambassadørens øvrige samarbejde med DSB

Kundeambassadøren bidrager til forbedringer i DSB til gavn for kunden. Udover at besvare skriftlige henvendelser, udarbejde anbefalinger samt rådgivning indgår Kundeambassadøren desuden i forbedringsprojekter i samarbejde med DSB's ledelse.

I projekterne sikres udnyttelse af Kundeambassadørens indsigt fra kundehenvendelser, erfaringer fra analyser med afsæt i kundens ståsted såvel som fokus på tværs af ansvarsområder i DSB. I samarbejde med de respektive forretningsområder udvides leverancen til at omfatte konkrete løsningsforslag og bidrag til implementering og gennemførelse af den ønskede forandring.

Kundeambassadørens involvering i sådanne projekter kan ikke omfatte sagsbehandling af konkrete sager for at sikre, at Kundeambassadøren fortsat er en uafhængig ankeinstans for kunderne.

I 1. halvår af 2014 har Kundeambassadøren fortsat været involveret i projekt "Det Gode Svar" – med ansvar for at gennemføre en forandring af kommunikationen med kunder, der klager. Projektet afsluttes oktober 2014, og endelig rapportering vil følge med næste statusrapport.

Håndtering af skriftlige henvendelser – Projekt "Det Gode Svar" – eksempler på resultater:

- Defineret og godkendt mission, som medarbejderne kender
- Gennemført uddannelse indeholdende:
 - Lær at læse og en struktureret afgørelsesproces
 - Lær at skrive, brug af skabeloner og standardbreve
 - Sikre kvalitet i brevene ved god korrekturlæsning
 - Guide til god telefonskik
- Bidraget til forbedret processer
- Udarbejdelse af kvalificerede standardbreve og kvalitet i brugen af disse

Kundeambassadøren oplever en klar forbedring af den skriftlige kommunikation for de to områder, som projektet til dato har fokuseret på. Susanne Mørch Koch sikrer, ved ugentlig kvalitetskontrol af tilfældigt udvalgte sager, at brevene udvikler sig i positiv retning og har kvitteret for markante forbedringer af de individuelle kundesvar.

Projektet fokuserer frem til oktober på såvel at forankre forandringerne, som at udvide kompetencerne til de øvrige områder i Kundeservice, som arbejder med skriftlig kommunikation.

Effekt af Kundeambassadørfunktionen

Effekten af Kundeambassadørens arbejde måles på 3 parametre:

- Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
- Utilfredse gensvar på Kundeambassadørens afgørelser
- Effekt af anbefalinger afleveret til DSB

Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet

Sager behandlet i Ankenævnet			
	2012	2013	1. halvår 2014
Ankenævnssager, DSB	58	30	10
Kundeambassadør afgørelser	187	348	221
Kundeambassadør afgørelser indbragt for Ankenævnet	3	3	1

Antallet af sager rejst i Ankenævnet mod DSB i første halvår 2014 er lavt.

Dette skal ses i sammenhæng med, at Kundeambassadøren generelt håndterer et stigende antal sager.

Af de 10 sager behandlet i Ankenævnet blev der givet delvist medhold i en enkelt sag. I de øvrige sager fik DSB fuldt medhold.

En enkelt kunde har i dette halvår valgt at indbringe en sag for Ankenævnet efter at have modtaget Kundeambassadørens afgørelse. Ankenævnet fandt i denne sag ikke grundlag for at give kunden medhold.

Utilfredse gensvar, individuelle anbefalinger

Efter modtagelse af Kundeambassadørens afgørelser er 1,7 % af kunderne vendt tilbage, da de ikke var tilfreds med afgørelsen. I et enkelt tilfælde har det afstedkommet en ny afgørelse.

Hertil kommer enkelte tilfælde i sager om kontrolafgifter, hvor kunden trods Kundeambassadørens afgørelse oplyser, at vedkommende ikke anerkender afgørelsen og ikke er indstillet på at betale afgiften.

Effekt af anbefalinger afleveret til DSB

Effekten af Kundeambassadørens anbefalinger afleveret til DSB bør ideelt set måles på udviklingen i antallet af kundeklager for det pågældende område. Den tilgængelige statistik fra DSB Kundeservice giver dog ikke mulighed for denne form for opfølgning.

Ungdomskort

DSB har gennem længere tid arbejdet med at gøre bestillingen og betaling af Ungdomskort mere enkel for kunderne. Dog er der fortsat mange, der henvender sig om problemer og med klager -både hos DSB Kundeservice og til Kundeambassadøren.

Kundeservice har oplyst, at det i første halvår af 2014 kan konstateres, at der i gennemsnit modtages 1 henvendelse for hvert 4. kort, der bliver udstedt. Samlet set er der i dette halvår modtaget 79.686 henvendelser om et Ungdomskort eller i gennemsnit mere end 13.000 henvendelser hver måned. Trods et fald i antallet af henvendelser er det fortsat mange henvendelser om et enkelt produkt.

Kundeambassadøren finder derfor, at der er anledning til løbende at følge udviklingen i antallet af henvendelser om Ungdomskort.

Misbrug af identitet ved kontrol i toget

Ændringer i processen og sagshåndteringen i sager om misbrug af identitet ved kontrol i toget er igangsat i 1. halvår 2014, og Kundeambassadøren vil vurdere effekten af ændringerne i andet halvår 2014.

Hvem hjælper kunden, når det går galt?

Der findes mange tilbud til os derude. Du kan bestille en speciallavet stol direkte hos snedkeren. Købmanden sælger mælken til dig, som han har købt hos mejeriet, som har købt den hos landmanden. Du køber en flybillet hos et rejsebureau, der står SAS på billetten, men du flyver med Lufthansa den ene vej. Du køber din telefon hos Fona, dit abonnement hos Telenor, og du modtager signal fra en mast ejet af Telia. Du kører med bussen til Valby og videre med toget og har betalt for din rejse med Rejsekort.

Det kan være svært som kunde at gennemskue, hvem man egentlig har indgået en aftale med.

Hvis du har købt nye sko i en skobutik, og de går i stykker – så er det enkelt at være forbruger, for du ved, at du blot kan henvende dig i butikken, hvor de er købt. Du behøver ikke at bekymre dig om, hvor mange led der har været involveret, inden skoene er blevet dine.

For kunder der rejser med offentlig transport, er det en lidt større udfordring. Det er ikke helt så gennemskueligt, hvor man skal henvende sig med en klage, hvis man f.eks. har rejst med flere trafikselskaber eller har købt sin billet i en DSB automat på Københavns Hovedbanegård til en rejse med en Movia bus.

Hvis alt går planmæssigt, og vi får den vare, vi har bestilt, til tiden, i rigtig kvalitet og til den aftalte pris, så er der sjældent et problem. Men hvis der har været problemer på rejsen eller med billetten, hvem vil så tage ansvaret for en klage?

Kundens rettigheder sikres i såvel EU-forordningen, dansk erstatningsret og forbrugerret samt trafikselskabernes forretningsbetingelser. Så egentlig er det enkelt nok. Men det gælder ikke kun om at have juraen på plads, det drejer sig også om at gøre det enkelt for kunden at finde vej.

Inden for transportverden har man altid arbejdet med to mulige ansvarlige – den, som har solgt billetten og den, som har forestået transporten. Kunden har ret til at henvende sig til begge for at få løst sin klage. Det er muligt at den, som har solgt billetten ikke kan løse problemet, men det fritager ikke fra ansvaret for enten at finde en løsning eller sørge for, at kunden kommer i rette hænder. Ofte er det nemmest at henvende sig til den, som har ansvaret for transporten, da de skal udbetale eventuel kompensation for forsinkelser, erstatning for ødelagt bagage, kan svare på, hvorfor man har fået en Kontrolafgift, eller om det er en god ide at købe en pladsbillet til toget. Ansvarret bliver dog igen lidt uklart, hvis man benytter bus, tog, metro og bus til samme rejse, hvor en eventuel forsinkelse kan forplante sig igennem hele rejsen.

Trafikselskaberne arbejder af naturlige årsager sammen for at sikre den bedst mulige løsning for kunden og den mest effektive udnyttelse af ressourcer. Denne tanke forfølges i en aftale om et virtuelt Kundecenter, når kunden har et Rejsekort -samt i den aktuelle drøftelse af en Paraplyorganisation i hovedstadsområdet. Det er dog vigtigt i denne sammenhæng, at man når til enighed om, hvem der bærer ansvaret for kunden, også når kunden har noget at klage over, så kunden ikke bliver kastebold mellem trafikselskaberne.

Hvis kunden har købt sit Rejsekort i DSB-salg på Hovedbanegården, har valgt at Movia skal varetage hans betalingsaftale, primært foretager sine rejser med SydTrafik, men glemmer at foretage check-ud 3 gange, når han foretager rejser med DSB. Hvem skal hjælpe kunden, når han ønsker at klage over spærring af Rejsekortet?

En klage er guld værd for virksomheder – kun når kunderne vil bruge tid på at fortælle om deres oplevelser, kan en virksomhed blive dygtigere. Derfor er det vigtigt, at virksomhederne gør det enkelt at modtage tilbagemelding på kvaliteten af leverancen. Også af den grund er det nødvendigt, at en klage lander det rigtige sted. Det er vigtigt, at viden om kundens oplevelse går til den involverede virksomhed og bliver placeret på det rigtige skrivebord for derefter at komme alle kunder til gavn.

Hvis man kan tale om "at eje" en kunde, så lad dette være en opfordring til at skabe retningslinjer i samarbejdet mellem trafikselskaberne, så det er tydeligt, hvilket trafikselskab, der ejer kunden og dermed tager ansvaret for at hjælpe kunden med sin klage.

